

# ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Общество с ограниченной ответственностью «Воронка»

(ИНН 9714057538, ОГРН 1247700577156 )

Дата вступления в силу: «27» Августа 2025 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») определяет общие принципы и процедуру, связанную с запросами на возврат денежных средств за цифровые товары, приобретенные на маркетплейсе по адресу <https://voronka.org> (далее — «Площадка»).

1.2. Политика является неотъемлемым приложением к Пользовательскому соглашению и действует в части, не урегулированной прямыми договорами между Покупателями и Продавцами.

1.3. Администрация Площадки (ООО «Воронка», далее — «Компания») является оператором технической платформы и не выступает стороной в договоре купли-продажи Инфопродукта. Соответственно, обязательства по удовлетворению претензий Покупателей, включая возврат денежных средств, лежат исключительно на Продавце (Авторе, Эксперте), разместившем Инфопродукт.

## 2. Основные принципы возврата для цифровых товаров

2.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 «Об утверждении Правил продажи товаров... дистанционным способом») цифровой товар надлежащего качества, который был предоставлен Покупателю в полном объеме и начал им использоваться (получен доступ), не подлежит возврату или обмену.

2.2. Возврат денежных средств может быть рассмотрен исключительно в следующих случаях:

- \* Техническая невозможность получения доступа: Оплата прошла успешно, но доступ к Инфопродукту не был предоставлен в срок и способом, указанным Продавцом, по причинам, не зависящим от Покупателя.
- \* Существенное несоответствие содержания: Фактическое содержание Инфопродукта (программа, объем материалов, качество исполнения) существенно и объективно отличается от описания, опубликованного на странице товара.
- \* Нарушение сроков оказания услуг: При приобретении услуги с элементами сопровождения (например, наставничество, проверка заданий) Продавец нарушил оговоренные сроки их оказания, и это нарушение является существенным.

- \* Иные случаи, прямо предусмотренные в описании товара или отдельной «Гарантийной политике» Продавца.

### 2.3. Не являются основанием для возврата:

- \* Субъективное мнение Покупателя о бесполезности, сложности или непрактичности материалов.
- \* Отсутствие ожидаемого Покупателем результата от применения знаний.
- \* Изменение личных обстоятельств Покупателя (нехватка времени, потеря интереса).
- \* Наличие в Инфопродукте незначительных технических погрешностей, не препятствующих его общему восприятию и использованию.
- \* Осознанное приобретение товара и последующий отказ от него без начала использования.

## 3. Порядок оформления запроса на возврат

3.1. Первичное обращение к Продавцу. Все претензии и запросы на возврат денежных средств Покупатель обязан в первую очередь направлять непосредственно Продавцу. Контактные данные Продавца (электронная почта, ссылка на его сайт или соцсети) обычно указаны на странице Инфопродукта или в материалах, предоставленных после покупки.

3.2. Обращение в службу поддержки Компании. Если Покупатель не смог связаться с Продавцом или не получил ответ в разумный срок (рекомендуется не менее 7 рабочих дней), он может направить обращение в службу поддержки Компании по адресу support@voronka.org, приложив:

- \* Доказательства оплаты (скриншот/чек).
- \* Данные о покупке (название товара, дата).
- \* Подробное описание причины запроса на возврат с доказательствами (например, скриншоты неработающих ссылок, сравнение обещанного и фактического содержания).
- \* Доказательства попытки связи с Продавцом (копии писем).

3.3. Роль Компании. Получив обращение, Компания выступает в роли информационного посредника. Мы передадим ваш запрос Продавцу, напомним ему о необходимости ответа и, при возможности, поспособствуем диалогу. Окончательное решение о возврате денежных средств принимает исключительно Продавец.

## 4. Сроки рассмотрения и исполнения возврата

4.1. Срок рассмотрения запроса Продавцом определяется его внутренними правилами. Компания рекомендует Продавцам устанавливать срок ответа на претензию не более 14 календарных дней.

4.2. В случае положительного решения Продавца о возврате, денежные средства должны быть возвращены Покупателю на ту же банковскую карту или платежный счет, с которого была совершена оплата.

4.3. Срок зачисления возвращенных средств зависит от правил платежного агрегатора и банка-эмитента карты Покупателя и обычно составляет от 3 до 30 рабочих дней с момента инициации возврата Продавцом.

## 5. Контактная информация

Для связи с Продавцом: Используйте контакты, указанные в описании купленного Инфопродукта.

Для связи с Администрацией Площадки по вопросам возвратов:

- Электронная почта: [support@voronka.org](mailto:support@voronka.org)
- В теме письма обязательно укажите: «Возврат средств: [Название продукта]»

## 6. Заключительные положения

6.1. Настоящая Политика может быть изменена Компанией в одностороннем порядке. Актуальная редакция всегда доступна по ссылке: <https://voronka.org/refund-policy>.

6.2. Во всем, что не урегулировано настоящей Политикой, применяются условия Пользовательского соглашения и действующее законодательство Российской Федерации.

Администрация Площадки ООО «Воронка»